



СТОЛИЧНА ОБЩИНА РАЙОН „ВРЪБНИЦА“



Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО	гр. София, ж.к. „Надежда 3“, ул. „Хан Кубрат“ бл. 328, вх. Б ✓ Автобуси № 285, 83, 26, 108, 2 ✓ Трамвай № 6 ✓ Метро: Линия М2
✓ Паркиране	Безплатен паркинг зад сградата на районната администрация без режим за „синя зона“ и „зелена зона“
✓ Удобно работно време	от 8:30 до 17:00 часа, без прекъсване
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	• работното време • гишетата за заявяване и получаване на документи • табла с информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез естакада и чрез устройство за автоматично преодоляване на стълбите • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	• столове, маси и пособия за попълване на документи • възможност за ползване на тоалетна
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	• любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно • на място в ЦАО:

	✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
✓ Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности – https://www.facebook.com/Vrabnitsa
 Предимства на обслужването	
✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	• за устни запитвания на място или по телефона – в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
✓ Бързо обслужване за направление ЕСГРАОН	В рамките на 20 минути: ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
✓ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга – секция „Деловодна справка“

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

На място в ЦАО

- ✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО
- обърнете се към служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към началника на отдел „Административно-правно обслужване и дигитализация“

Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги погледете:

- гр. София, ж.к. „Надежда 3“, ул. „Хан Кубрат“ бл. 328, вх.Б
- чрез Системата за сигурно електронно връчване
- delovodsto@vrabnitsa.bg
- в обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с:

- ЦАО: 02/4957 741
- Началник отдел „АПОД“ Душев – 02/4957 724

Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

- ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
- ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
- ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!